

Obsah

Úvod	xi
Co jsme zjistili	xii
Jak začít	xiv
Kapitola 1: Vedení lidí jako druh inteligence	1
Schopnost vést lidi	2
Hledání výjimečných vedoucích osobností	2
Výsledky výzkumu	3
Principy vedení lidí	3
Osm rolí vedoucího pracovníka a schopnost vést lidi	12
Nový model pro dosažení úspěchu	13
Synergický efekt	14
Kapitola 2: Výběr správných lidí	15
Role vedoucího při výběru lidí	16
Nástroj č. 1: Cílené dotazování	17
Nástroj č. 2: Výběr ve čtyřech krocích	19
Na závěr o provádění výběru	32
Kapitola 3: Zapojení a motivace lidí	33
Role vedoucího při zapojování lidí	33
Nástroj č. 1: Žebříček zapojení	34
Nástroj č. 2: Schéma typů komunikace	39
Člověk, který preferuje racionální vztahy	40
Člověk, který preferuje funkční vztahy	40
Člověk, který preferuje intuitivní vztahy	41
Člověk, který preferuje osobní vztahy	42
Empatická komunikace	44
Na závěr o zapojení a motivaci lidí	54
Kapitola 4: Řešení problémů	55
Role vedoucího při řešení problémů	56
Nástroj č. 1: Rozbor problému	57
Nástroj č. 2: Analýza problému a koncept řešení	60
Na závěr o řešení problémů	68

Kapitola 5: Hodnocení lidí	69
Role vedoucího při hodnocení lidí	70
Nástroj č. 1: Klíčové principy efektivního hodnocení	72
Nástroj č. 2: Formulář pro zhodnocení výkonu	75
Na závěr o hodnocení lidí	85
Kapitola 6: Vyjednávání	87
Role vedoucího při vyjednávání	88
Nástroj č.1: Analýza potřeb zákazníka	91
Technické potřeby	91
Uživatelské potřeby	92
Strategické potřeby	93
Sociální potřeby	94
Nástroj č. 2: Postup pro dosažení shody při jednání	95
Na závěr o vyjednávání	104
Kapitola 7: Náprava chyb	105
Role vedoucího při nápravě chyb	106
Nástroj č. 1: Analýza oblastí nápravy	107
Nástroj č. 2: Postup při nápravě	110
Na závěr o nápravě chyb	119
Kapitola 8: Ochrana před riziky	121
Role vedoucího při ochraně před riziky	122
Nástroj č. 1: Postup při ohodnocení rizika	124
Nástroj č. 2: Postup při řešení konfliktu	128
Na závěr o roli ochrany před riziky	139
Kapitola 9: Synergismus	141
Jak vedoucí dosahují synergického efektu	142
Nástroj č. 1: Analýza možností změn	144
Nástroj č. 2: Postup při sebezdokonalení	146
Na závěr o synergismu	157
Dodatek	159
Úvod	161
Pokyny pro provádění testu	161
Klíč - správná řešení	172
Vyhodnocení výsledků testu vedoucích schopností	173
Směry rozvoje	173
Rejstřík	175